نظم المعلومات الادارية ودورها في إدارة الازمات بجامعة شندي 2024م

سامح الفاضل محمد الفاضل[1] و مي أحمد عبد القادر علي [2]

1،2 استاذ مساعد كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية . جامعة شندي

المؤلف: 249911413727+

المستخلص

تناولت الدراسة دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات وهدفت الدراسة إلي معرفة دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات. وتمثلت مشكلة الدراسة في ما هو دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات؟ استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة والمنهج الإحصائي حيث تم تصميم استبانة لجمع البيانات وتم تحليلها إحصائياً باستخدام حزمة التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية. افترضت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وإدارة الأزمات وتوصلت الدراسة إلي أن نظم المعلومات الإدارية تساعد المؤسسات على رصد وتقييم الأزمات بشكل مستمر ويسهم تحسين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرة المؤسسة على التعامل مع الأزمات. أوصت الدراسة بضرورة تمكين الموظفين من خلال برامج تدريبية دورية على استخدام نظم المعلومات الإدارية المتقدمة وضرورة تطوير نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات لتعزيز مرونتها وكفاءتها في التعامل مع الأزمات.

الكلمات المفتاحية: *نظم المعلومات الادارية ، إدارة الأزمات ،تكنولوجيا المعلومات*

Abstract

The study addressed the role of management information systems in crisis management. The study aimed to know the role of management information systems in crisis management. The problem of the study was: What is the role of management information systems in crisis management? The study used the descriptive analytical method, the case study method, and the statistical method. A questionnaire was designed to collect data and was statistically analyzed using the Statistical Analysis Package for the Social Sciences. The study assumed the existence of a statistically significant relationship between management information systems and crisis management. The study concluded that management information systems help institutions monitor and evaluate crises on an ongoing basis, and improving the information technology infrastructure contributes to improving the institution's ability to deal with crises. The study recommended the need to empower employees through periodic training programs on the use of advanced management information systems and the need to develop management information systems in institutions to enhance their flexibility and .efficiency in dealing with crises

Keywords*: management information systems, crisis management, information technology*

الإطار المنهجي للدراسة والدراسات السابقة

أولا: الإطار المنهجي

مقدمة

نظم المعلومات الادارية هي أنظمة محوسبة مهمة بهدف خدمة المدراء وتلبية احتياجاتهم ومساعدة المؤسسات والشركات علي تنظيم اعمالهم ، كما تنجز نظم المعلومات الادارية العديد من الوظائف التي تتراوح بين القيام بالأعمال المكتبية وتنظم الاجتماعات وعمل المهام المحاسبية وكل هذا والمزيد عن طريق توظيف التكنولوجيا في الاعمال كما يتمتع علم نظم المعلومات الادارية بطابع تكنولوجي وذلك لأنه يجمع بين تكنولوجيا المعلومات وعلم الحاسب الالي و الادارة .

نجد أن مؤسسات الدولة علي اختلاف مهامها وانشطتها مرغمة علي تطوير اساليبها ومناهجها لمواجهة الازمات والاحداث والمواقف و المستجدات . إن التخطيط السليم للمستقبل لا يمكن تحقيقه إلا من خلال توظيف مثل هذه الاحداث قبل ان تتحول الي ازمات.

مشكلة الدراسة

تمثلت مشكلة الدراسة بعدم الاهتمام بنظم المعلومات الإدارية داخل المؤسسات بالرغم من أهميتها لكل انواع الازمات داخل المؤسسة .

وتتمحور مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي: ما هو دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات؟

أهداف الدراسة

أ- بيان واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في عملية التنبؤ بالأزمات

ب- التعرف علي استخدام نظم المعلومات الادارية في مواجهة الازمات في المؤسسة.

جـ- معرفة الصعوبات والمشاكل التى تعيق عملية إدارة الازمات في المؤسسة باستخدام تكنولوجيا المعلومات وتحديداً نظم المعلومات الادارية .

أهمية الدراسة

تبرز اهمية الدراسة من خلال اهمية نظم المعلومات الإدارية ودورها الكبير في إدارة الأزمات وتحسين الأداء. كما تظهر اهمية الدراسة ايضا من خلال عملها على إثراء المكتبات بمعلومات جديدة حول موضوع نظم المعلومات الإدارية والخروج بنتائج وتوصيات تساعد المنظمات في الاستفادة من دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات.

فرضية الدراسة

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات.

منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة بالإضافة إلى المنهج الإحصائي وذلك باستخدام استبانة يمكن تحليلها إحصائياً باستخدام برنامج حزمة التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS).

ثانيا : الدراسات السابقة

1- دراسة (فاتن، 2015م)

تناولت الدراسة أثر نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات بوزارة التربية والتعليم تمثلت مشكلة الدراسة في هل لنظم المعلومات الإدارية دور في صنع القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم في الأردن وما هي مساهمة نظام المعلومات المطبق في سرعة اتخاذ القرارات . وهدفت الدراسة إلي معرفة مدي الفروق بين مكونات نظم المعلومات في وزارة التربية والتعليم في الأردن ، توصلت الدراسة إلي عدد من النتائج أهمها أن الجنسين من الموظفين والموظفات يؤكدون أن هنالك كفاءة في مكونات نظم المعلومات الإدارية في وزارة التربية والتعليم في الأردن في صنع القرارات
وخرجت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها: الاهتمام بنظم المعلومات الإدارية والعمل علي تأسيس أقسام خاصة بالمعلومات الإدارية وتحديد أدوارها وخططها في الوزارات والمؤسسات ، ضرورة تأسيس أنظمة معلومات إدارية محسوبة ومتكاملة تغطي كافة الأقسام والدوائر التابعة للوزارات لما للأنظمة المحسوبة من مميزات متنوعة كالسرعة في تبادل المعلومات والبيانات بين مركز الوزارة والمديريات التابعة لها

2- دراسة (آمنة ، 2015م)

تناولت الدراسة أثر توفر مستلزمات نظم المعلومات الإدارية في أداء وظائف إدارة الموارد البشرية في السودان بالتطبيق علي البنك الزراعي السوداني(2004م -2014م). تمثلت مشكلة الدراسة في أن بيئة الأعمال السودانية لم تكن منأى عن التطورات في جانب المعلومات، لقد تأثرت المصارف السودانية بالتطور التكنولوجي والمنافسة العالمية، هدفت الدراسة إلي، التعرف علي أثر المستلزمات المادية لنظم المعلومات الإدارية علي إدارة الموارد البشرية،
وخلصت الدراسة إلي العديد من النتائج من أهمها أن المصرف يقوم بتوظيف أفراد مؤهلين علمياً وعملياً وتدريبهم علي استخدام نظم المعلومات الإدارية مما يعطي حالة من الثقة بين العاملين والمصرف ويزيد من كفاءة تقديم الخدمة للعملاء ، يتوفر لدي المصرف سياسات وإجراءات مكتوبة لإدارة نظم المعلومات الإدارية وتقوم الإدارة العليا بتقديم الدعم اللازم ومتابعة سير العمل .
خرجت الدراسة بالعديد من التوصيات منها ضرورة استخدام البرمجيات الحديثة وعقد دورات للعاملين في المصرف علي استخدامها باستمرار لما لها من دور كبير في تسهيل العمل وكفاءته .

ثانياً: الإطار النظري للدراسة

أولا : نظم المعلومات الإدارية

مفهوم نظم المعلومات الإداري

تعددت التعاريف التي تناولت المعلومات الإدارية بشكل كبير وذلك يرجع إلى نظرة المختصين والمستفيدين من النظم، ومن هذه التعاريف:

عرفت بأنها "هي مجموعة من المكونات تشمل الإجراءات Procedure والأفراد People، والبيانات Data وقواعد البياناتData bees والبرمجيات والأجهزة Hardware and Software وشبكات اتصالNetwork ، التي تهدف إلى إنتاج المعلومات للمستخدم من أجل القيام بأعمالها بسرعه ودقه، وكذلك إتخاذ القرارات الازمه لتحسين أدائها والوصول إلى أهدافها الاساسيه"(محمد ، 2009م ،ص 27).

كما تم تعريفها بأنها" هي نظام متكامل من العناصر البشرية والالية والذي يهدف إلى تزويد المنظمة بالمعلومات اللازمة للتدعيم واستمرار العمليات العادية واليومية للمشروع والإدارة لاتخاذ القرارات الإدارية داخل المشروع"(إسماعيل ، ب ت، ص 5).

كما تم تعريفها أيضا بأنها "هى النظام الذي يجمع ويحول ويرسل المعلومات في المنشاة، ويمكن أن يستخدم أنواعا عديده من نظم معالجة المعلومات في توفير المعلومات حسب احتياجات المستفيدين".

وكذلك عرف بأنها " هي شبكة من العناصر، تطورت لتزويد متخذي القرار بالمعلومات".

كما تم تعريفها بأنها " هي نوع من أنواع أنظمة المعلومات المصممة لتزويد إداري المنظمة بالمعلومات اللازمة للتخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة على نشاطات المنظمة والمساعدة على اتخاذ القرارات(سليم ، 2002م ، ص 42)

كما تم تعريفها أيضا بأنها "هى مجموعة منظمة من الوسائل التي توفر معلومات عن الماضي والحاضر والتنبؤ بالمستقبل فيما يتعلق بأنشطة وعمليات المنشأة وأيضاً بما يحدث في بيئتها الخارجية والتي تؤدي إلى تدعيم وظائف التخطيط والرقابة والعمليات في المنظمة من خلال ما توفره من معلومات في التوقيت المناسب لصنع القرار".

كما تم تعريفها بأنها "هى نوع من أنظمة المعلومات المصممة لتزويد إدارة المنظمة بالمعلومات اللازمة للتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة وبالتالي تساعد الإدارة علي إتخاذ القرارات المختلفة كما تم تعريفها أيضا بأنها " نظام متكامل لكل من العنصر البشري والآلة يهدف إلي تزويد المنظمة بالمعلومات اللازمة لتدعيم واستمرار العمليات اليومية بالمشروع ولعمليات اتخاذ القرارات الإدارية داخل المشروع".

خصائص نظم المعلومات الادارية المحوسبة الجيدة

1) القبول : يعتمد نجاح النظام على مدى قبوله من قبل العاملين في المنظمة ، ولتحقيق ذلك فانه يجب إشراك العاملين في مراحل إعداد النظام لأنهم فى الواقع يمثلون العاملين الذين يقع على عاتقهم تنفيذ النظام الجديد .

2) يهدف إلى مساندة ودعم العمليات الخاصة بالمنظمة في مجالاتها الوظيفية المختلفة من تسويق وإنتاج وتمويل وغيرها .

3) المرونة : يجب أن يكون النظام مرناً حتى يضمن فعاليته ، بمعنى أن يتقبل النظام التعديل والتغير تحت الظروف المختلفة والمحيطه به .

4) المساعدة في صنع القرارات سواء تلك التى يمكن برمجتها أو تخزينها واسترجاعها حين الحاجة إليها في الوقت المناسب أو التي لا يمكن برمجتها بأحد أو صانعي القرار بالمعلومات اللازمه في الوقت المناسب .

5) امكانية الاعتماد عليه : بمعنى تكامل عملياته من المدخلات والعمليات والمخرجات بحيث تتناسب مع المستفيد ووجود الرقابة الداخلية فيه ، التي تسمح باكتشاف وتعديل الاخطاء .

6) الشكل الحديث لنظام المعلومات الإداري الذي يعتمد على الحاسب الآلي بشكل متكامل بين الانسان والآلة .

7) البساطة : يكون النظام ناجحاً بقدر مايكون بسيطاً وسهلاً فتجميع البيانات وتسجليها يجب أن يتم من مصادرها وتسجيلها وعدم تكرارها بقدر الإمكان حتى يضمن عدم تكرارها أثناء نقل البيانات وتشغيلها وأن تتم بتسلسل معين مما تساعد على أداء الاعمال .(سلطان , 2005 ، ص 52)

من خلال ما سبق يتضح أن نظم المعلومات الادارية تتميز بخصائص مختلفه جعلت منها أهمية قصوى تخدم كافة المجالات الوظيفية للمنظمة فى جميع مستوياتها التنظيمية وتحقق جملة من المهام .

أهمية نظم المعلومات الإدارية

ترتبط أهميتها بماضي وحاضر ومستقبل المنظمة، فمن حيث الماضي فهي سجل يوضح ما تم في الماضي من أداء تفصيلي لكل أجزاء المنظمة وهي تشكل انعكاساً لواقع المنظمة بتشغيل البيانات لمعرفة أي جزيئية في الوقت الحالي، كما أنه من خلال هذه البيانات والمعلومات يمكن التخطيط لمستقبل المنظمة وتصور المسار الأمثل لمستقبلها، ويمكن تناول أهمية نظم المعلومات من خلال النقاط التالية (ذكي ، 2008، ص 37)

1. المعلومات تعتبر المورد الاقتصادي الثالث بالمنظمة بعد الموارد المالية والموارد البشرية بالمنظمة بل يعتبرها البعض المورد الاقتصادي الحرج في بعض الصناعات الخدمية كالفندقة والنقل الجوي والرعاية الصحية والأعمال البنكية والتأمين.
2. تعتبر المعلومات الأداة الداعمة الأولي للمديرين في مجال اتخاذ القرارات والتي تمثل بدورها جوهر العملية الإدارية.
3. وتمثل المعرفة والمعلومات عنصراً هاماً في مجال الصناعة الحديثة كما أن الصناعة بدورها تمثل 75% من الناتج القومي في معظم الدول المتقدمة.
4. أصبح الاهتمام بالمشتغلين في مجال المعلومات وإنتاجيتهم تمثل اهتماماً كبيراً في الدول المتقدمة باعتبارهم الأداة لتطوير نظم المعلومات.
5. أصبحت شبكات المعلومات وما تقدمة من معالجات دقيقة لمعالجة البيانات تقدم نظم معلومات إدارية تعتمد علي الحاسب الآلي وشبكات اتصال دقيقة وقوية تؤدي إلي ربط كل أجزاء المنظمة بالداخل والخارج.
6. تعتبر المعلومات مورداً استراتيجياً للمنظمة حيث تستعين به المنظمة في كل النظم المرتبطة بأدائها كأنظمة الإدارة وأنظمة الإنتاج، وأنظمة التسويق والأنظمة المالية وأنظمة العمل كمقياس لإنتاجية العاملين.
7. أهمية المعلومات نفسها تسعي زيادة الاهتمام بتطويرها وتطوير مهارات العاملين فيها أي أن أهميتها تستدعي العمل علي تطويرها فيما يعرف بتكنولوجيا المعلومات.
8. كبر المنشآت وتقد أعمالها يستدعي الاهتمام بالمعلومات لترشيد الأداء الإداري كذلك ازدياد التخصص من جهة وتنويع الأعمال من جهة أخري يستدعي في الحالتين الاهتمام أيضاً بالمعلومات.
9. التعقد التكنولوجي وندرة الموارد الطبيعية كقلة الموارد مثالاً يدعو نحو التوجه نحو الصناعة بدورها تحتاج إلي معلومات أكبر,
10. سرعة التغير البيئي والتكنولوجي يؤدي بدوره لزيادة الاهتمام بالمعلومات.
11. الانتشار الواسع للمنظمات وفروعها وظهور المنظمات الدولية والشركات الكبري يحتاج بدوره إلي وفرة من المعلومات، كشركات الطيران التي تنظم رحلاتها وجداول نقل البضائع إلي كل إنحاء العالم.
12. ترتبط المعلومات بدرجة كبري بالإدارة وبالتالي بنجاح المنظمات، وبالتالي تؤثر علي تحقيق أهداف المنظمات.
13. تلعب المعلومات دوراً هاماً في تحقيق القدرة علي المنافسة، وبالتالي تحقيق ميزة إستراتيجية للمنظمة.

14. اعتماد المدير العصري علي المعلومات لدعمه في عملية اتخاذ القرارات سواء كانت هذه القرارات قرارات إستراتيجية أو تكتيكية أو تشغيلية.

وتكتسب نظم المعلومات أهميتها باعتبارها (كامل وآخرون ، 1999م، ص83)

- ناحية وظيفية هامة للإدارة .
- جزء أساسي من موارد التنظيم .
- عامل هام مؤثر علي كفاءة التشغيل وإنتاجية العاملين ورضاء العميل.
- مصدر رئسي لدعم فاعلية اتخاذ القرار
- مكون هام لتطوير الميزة الإستراتيجية التنافسية وأعمالها .
- فرصة حيوية ديناميكية خلاقة لعمل كثير من الناس.

أهداف نظام المعلومات الإدارية

لا شك أن أي نظام له هدف يعمل علي تحقيقه ولعل الأهمية السابق ذكرها لنظم المعلومات تنطوي علي الكثير من الأهداف التي تسعي نظم المعلومات إلي تحقيقها ويمكن تلخيصها فيما يلي(ذكي ، مرجع سابق ، ص 64)

1. يعتبر الهدف الأساسي لأي نظام معلومات هو تلبية احتياجات المنظمة من المعلومات المختلفة، وذلك بما يدعم العمليات الخاصة وإدارتها.
2. مساعدة الإدارة علي إنجاز أعمالها أو وظائفها سواء كان ذلك لأعمال التخطيط وما يتبعها من اتخاذ قرارات أو متابعة الأداء وما يتبعها من اتخاذ القرارات أو توجهات، بالإضافة إلي أنها تخدم طرفي الإدارة والمرؤوسين معا.
3. مساعدة عناصر البيئة الداخلية المختلفة من إدارات وأقسام ومراكز ووحدات وتلبية احتياجاتها من المعلومات.
4. مساعدة البيئة الخارجية بالمعلومات المختلفة التي تحتاج إليها من المنظمة ونشاطها في ذات الوقت كذلك توفير البيانات المختلفة التي تحتاج إليها المنظمة عن البيئة الخارجية.
5. قيام شبكات مركزية للمعلومات تقدم خدماتها لكافة المنظمات بالدولة كما أن هنالك شبكات معلوماتية تقدم خدماتها للمنظمات بكل بلدان العالم عن طريق المشاركة في هذه الشبكات أو التعامل مع شبكات تتعامل مع هذه المراكز أي اخذ معلومات من الشبكات الخارجية من خلال وسيط.
6. قيام شبكات معلومات عالمية عبر (الإنترنت) تقدم خدماتها للجميع وبالتالي يمكن للمنظمات والأفراد الاستفادة من هذه المعلومات المنشورة عبر(الإنترنت) في أي زمان ومكان.
7. الفعالية: ضرورة تحقيق النظام للفعلية، أي ضرورة أن يحقق النظام الأهداف التي قام من اجلها.
8. تحقيق المرونة والتكامل بين البيانات.
9. تحقيق أمن وسلامة البيانات بمعني أن لا تكون قابلة للضياع أو الفقدان وتستدعي مثلاً استخدام تعليمات السلامة لأي بيان أو معلومة حتى لا تضيع أو تفقد البيانات.
10. الكفاءة بمعني الاستخدام الأمثل للموارد حيث لا معني لبيانات يتم الحصول عليها بتكلفة عالية.

ثانيا :إدارة الأزمات

مفهوم الأزمة

ورد تعريف الأزمة في الأدبيات النظرية حيث أن هنالك العديد من التعاريف للأزمة والتي وردت في العديد من الدراسات الحديثة منها:

عرفت بأنها حدث استثنائي أو مفاجي قد يؤدي إلى فرض نتائج غير مرغوب فيها نحو التقدم والنجاح أو قد تقود المنظمة إلى نتائج تهدد حياتها.(الحيالي ، 2011، ص 54)

وعرفت أيضاً أنها تعبر عن حالة يواجهها متخذ القرار في احد الكيانات الإدارية ، تتلاحق فيها الأحداث وتتشابك معها الأسباب بالنتائج ، ويفقد عندها متخذ القرار قدرته على السيطرة عليها أو على اتجاهاتها المستقبلية.(الكريني ، 2014، ص 32)

وعرفت أيضاً بأنها حالة أو حدث مفاجئ يحتمل أن يؤدي فيها التغيير في الأسباب إلى تغير فجائي في النتائج فهي حالة يفقد فيها متخذ القرار في المنظمة قدرته على السيطرة ، وعليه فالأزمة هي موقف غير مستقر أو خطير متعلق بشؤون الأفراد والمنظمات ويكون لنتائجها تأثيرات خاصة على مستوى تلك الأطراف سواء أكان ذلك بالسلب أو الإيجاب(شاهد و زرقون ، 2017)

مفهوم إدارة الأزمات

ورد تعريف إدارة الأزمات في العديد من الأبحاث والكتب والدراسات ولم يكن هناك اتفاق بين الباحثين على تعريف موحد منها:

تعرف بأنها سلسلة من الإجراءات للحفاظ على أو استئناف العمليات التجارية العادية وتقليل خسارة أصحاب المصلحة ، واستخدام التعليم لتحسين الممارسات الحالية.

وأيضاً تعرف بأنها مجموعة من العوامل المصممة لمكافحة الأزمات وتخفيف الضرر الفعلي ، وهي السعي لمنع أو تخفيف النتائج السلبية اللازمة وبالتالي حماية المنظمة وأصحاب المصلحة من الأذى.

وعرفت بأنها فن إدارة السيطرة والتحكم ويمكن القول أنها محاولة السيطرة على الأحداث والأضرار في مراحلها كلها ومواكبة مسارها وعدم السماح لها بالخروج عن نطاق التحكم او الحد من مخاطرها وأضرارها في آل الأحوال(لكريني ، مرجع سابق)

مراحل إدارة الأزمات :- (شاهد وزرقون ، 2017، ص 23)

1- **مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار ، التنبؤ بالأزمة** : فإن مرحلة ما قبل الأزمة تقدم للمنظمات أول فرصة للتخلص من الأزمة ، من خلال التعلم من إشارات الإنذار ، وقد تنبعث هذه الإشارات التحذيرية من داخل أو خارج المنظمة من خلال المسح البيئي.

2- **مرحلة الاستعداد والتحضر والوقاية** : اوضح ان مرحلة الاستعداد بأنها تعبر عن (التخطيط والإعداد المنتظم الذي قد يشمل التدريب على الأزمات وخطط استمرارية العمل واستراتيجات الاتصال في الأزمات وفريق إدارة الأزمات كمكونات أساسية.

3- **مرحلة احتواء الاضرار أو الحد منها :** تشير مرحلة احتواء الاضرار الى قيام المنظمات بالإعداد والتحضير للحد من الإضرار ومنعها والتي قد يسببها انتشار الازمات عرفها مرحلة احتواء الأزمة بأنها إجراءات لتخفيف المزيد من الخسائر ومنع التصعيد للأزمة.

4- **مرحلة استعادة النشاط ، التوزان :** انه عندما تقع الأزمات يجب على المنظمات أن تكون قادرة على مواصلة أعمالها في خضم الأزمة وبنفس الوقت التخطيط لكيفية التعافي من الأضرار الناجمة عن الأزمة ، كما بين أنه قد يكون الانتعاش في مرحلة ما بعد الأزمة أو الكارثة مباشرة ، أو يتأخر حتى تصبح الوجهة (المنظمة) قادرة على بذل الجهود في مجال هذا التحول.

5- **مرحلة التعليم والتقييم :** تشير هذه المرحلة إلى قدرة المنظمات على التعلم من الأزمة وإعادة التقييم لتحسين عمليات الحد من الأزمات على المستوى البعيد ، وقد عرفت من قبل بأنها المرحلة التي تشمل محاولات للتعلم من الأحداث داخلياً والتعامل مع الأحداث خارجياً أوضح أن التعلم يشير الإجراءات والاصلاحات التي تنتج عن التحليل والتعلم من الأزمة لتنشيط المنظمات والانظمة.

أهمية نظام إدارة الأزمات

- يعمل على الحد من الأزمات بإزالة مسبباتها أو التقليل من حدة أثارها بإعداد التدابير اللازمة وباستخدام التقنيات والاحتياطات المناسبة.
- يساهم في تصميم النمط التنظيمي الفعال لمواجهة الأزمة عند حدوثها وتقليل آثارها والعمل على إعادة التوزان والنشاط للمنظمة بعد انتهاء الأزمة.
- يعمل على زيادة القدرة على التنبؤ بالأحداث المستقبلية ومحاولة التعرف على حجم وطبيعة الأزمات المحتملة وكافة البدائل المتاحة لمنع وقوع الأزمات أو التقليل من حدة أثارها والإعداد لمواجهتها عند حدوثها.
- يعمل على زيادة المرونة والقدرة على التغير السريع لمواجهة الأحداث المتتالية والمتسارعة والفجائية التي تتصف بها الأزمات.
- يعمل على زيادة الكفاءة والفاعلية في تنمية العلاقات التبادلية مع البيئة المحيطة والتنسيق بينهما وبين الأنشطة الرسمية في المنظمة وأن مثل هذه العلاقات التبادلية تفيد في معرفة ردود فعل البيئة تجاه أساليب مواجهة الأزمات.(محمد ، 2006م، ص 23).

ثالثا : الدراسة الميدانية

إجراءات وتحليل بيانات الدراسة

اجراءات الدراسة الميدانية

تم توجية الاستبانة الي عينة مكونه من (30) فرد من موظفين جامعة شندي ، وتتكون الاستبانة من جزئين : الاول : يتضمن المعلومات الشخصية للمبحوثين ،(العمر ، المؤهل العلمي ، التخصص العلمي ، سنوات الخبرة ، المسمي الوظيفي)، والجزء الثاني يتضمن اسئلة الفرضية كلا علي حده .

أداة الدراسة

تم تصميم استبانه بشكل خاص لجمع البيانات بالاعتماد على الدراسات السابقة والمراجع للمواضيع المتعلقة بموضوع الدراسة وأراء عدد من أعضاء هيئة التدريس ذوى الخبرة في هذا المجال، وكذلك بعض الإداريين وأصحاب الخبرة في مجال إدارة الأعمال ، وذلك لتحديد فقرات الاستبانة ، وقد تم تحكيم الاستبانة من قبل ذوى الخبرة.

تم توجيه الاستبانة إلى عينة ميسرة تتكون من 30 فرد من أفراد جامعة شندي وتتكون الاستبانة من جزأين :

الجزء الأول : يتضمن المعلومات الشخصية المبحوثين (العمر، المؤهل العلمي ،التخصص، المسمى الوظيفي ، سنوات الخبرة) وذلك للوقوف على أعمارهم ومؤهلهم العلمي وتخصصهم ومسماهم الوظيفي وسنوات خبرتهم.

الجزء الثانية يتضمن أسئلة الفرضية كلا علي حدا.

عبارات الاستبانة

تم توجيه عبارات الاستبانة على أفراد جامعة شندي (عينة الدراسة) وقد احتوت الاستبانة على (7) أسئلة و على كل فرد من عينة الدراسة تحديد إجابة واحدة في كل سؤال وفق مقياس ليكرت الخماسي (أوافق بشدة ، أوافق ، محايد ، لا أوافق ، لا أوافق بشدة).

ثبات الاستبانة

استخدمت طريقة الفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة وقد تبين ان معامل الثبات مرتفع مما يطمئن على استخدام الاستبانة وتم اختبار عبارات الاستبانة عن طريق معامل الفا كرونباخ الاحصائي وقد كانت النتيجة 0.69 من 1 وهذا يدل على ثبات عبارات الاستبانة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة

لتحقيق أهداف الدراسة وللتحقق من فرضياتها ، تم استخدام الطرق والإجراءات الإحصائية التالية:

- النسب المئوية.
- الوسط الحسابي.
- الأنحراف المعياري
- اختبار مربع كاى لاختبار فرضيات الدراسة.

ولتطبيق الطرق والأساليب الإحصائية المذكورة أعلاه علي البيانات التي تم الحصول عليها من إجابات العينة تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (Spss) Statistical Package for social science والذي يعد من أكثر الحزم الإحصائية دقة في النتائج .

تطبيق أداة الدراسة

وزعت الاستبانة على عينة الدراسة وتم تفريغ البيانات في جداول أعدها الباحث لهذا الغرض، حيث تم تحويل المتغيرات الاسمية (أوافق بشدة ، أوافق ، محايد ، لا أوافق، لا أوافق بشدة) إلى متغيرات كمية (5،4،3،2،1) على الترتيب .

ثانياً: وصف البيانات الشخصية للأستبيان:-

1-العمر:-

جدول (1) التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة وفق متغير الفئة العمرية

الفئة العمرية		مئوية %
أقل من 30 سنة		
31 وأقل من 40 سنة		
41 وأقل من 50 سنة		
51 سنة فأكثر		

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة التطبيقية 2024م

يتضح من الجدول (1) أعلاه أن هنالك (53.3%) فرد أعمارهم من 31 وأقل من 40 سنة ، وأن هنالك نسبة (26.7%) فرد أعمارهم 41 وأقل من 50 سنة ، وأن هنالك (16.7%) فرد أعمارهم أقل من 30 سنة ، وأن هنالك نسبة (3.3%) فرد أعمارهم 51 سنة فأكثر ، لذا نلاحظ أن 96% من المبحوثين من الفئات النشطة والتي يمكن الاعتماد عليها لتؤدي دورها بكفاءة عالية.

2- المؤهل العلمي:-

جدول (2) التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي

العلمي		مئوية %
ثانوي		
جامعي		
فوق الجامعي		
أخرى		
المجموع		

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة التطبيقية 2024م

يتضح من الجدول (3-2-3) أعلاه أن هنالك (60.0%) فرد مؤهلهم العلمي جامعي، وأن هنالك نسبة (33.3%) مؤهلهم العلمي فوق الجامعي، وأن هنالك نسبة (6.7%) مؤهلهم العلمي ثانوي، لذا نلاحظ أن 93% من المبحوثين لديهم مؤهلات جامعية تمكنهم من فهم محتويات الاستبانة والاجابة عليها بصورة جيدة.

3- التخصص :-

جدول (3) التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة وفق متغير التخصص

التخصص		مئوية %
اقتصاد		
إدارة أعمال		
محاسبة		
حاسوب		
نظم معلومات إدارية		
أخرى		
المجموع		

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة التطبيقية 2024م

يتضح من الجدول (3) أعلاه أن هنالك (30.0%) فرد تخصصهم محاسبة، وأن هنالك نسبة (30.0%) فرد تخصصهم إدارة أعمال ، وأن هنالك (16.7%) فرد تخصصهم حاسوب ، وأن هنالك (13.3%) فرد تخصصهم أخرى (آداب، كيمياء، علم إجتماع، إحصاء)، وأن هنالك (10.0%) فرد تخصصهم اقتصاد، لذا نلاحظ أن 90% من المبحوثين لهم تخصصات ذات صلة بالدراسة مما يجعلهم اكثر الماما بالموضوع المدروس.

4- المسمى الوظيفي:-

جدول (4) التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة وفق متغير المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي		مئوية%
مدير إدارة		
رئيس قسم		
موظف		
محاسب		
عضو هيئة تدريس		
أخرى		
المجموع		

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة التطبيقية 2024م

يتضح من الجدول (4) أعلاه أن هنالك (56.7%) فرد مسماهم الوظيفي موظف، وأن هنالك نسبة (26.7%) فرد مسماهم الوظيفي محاسب ، وأن هنالك نسبة (6.7%) فرد مسماهم الوظيفي مدير إدارة ، وأن هنالك نسبة (6.7%) فرد مسماهم الوظيفي رئيس قسم ، وأن هنالك نسبة (3.3%) فرد مسماهم الوظيفي عضو هيئة تدريس .

5- سنوات الخبرة:-

جدول (5) التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة وفق متغير سنوات الخبرة

عدد السنوات		مئوية%
أقل من 5 سنوات		
6 سنوات وأقل من 10 سنوات		
11 سنوات وأقل من 15 سنة		
16 سنة فأكثر		
المجموع		

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة التطبيقية 2024م

يتضح من الجدول (6) أعلاه أن هنالك (50.0%) فرد سنوات خبرتهم 6 سنوات وأقل من 10 سنوات ، وأن هنالك نسبة (20.0%) فرد سنوات خبرتهم من 11 سنوات وأقل 15 سنة ، وأن هنالك نسبة (16.7%) فرد سنوات خبرتهم أقل من 5 سنوات ، وأن هنالك نسبة (13.3%) فرد سنوات خبرتهم 16 سنة فأكثر ، نلاحظ ان 87% لهم خبرات وهي نسبة مقدرة وكافيه لاستيعاب بيانات الاستبانة بصورة جيدة.

عرض ومناقشة الفرضية:-

(توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وإدارة الأزمات)

جدول (6) الوسط الحسابي والانحراف المعياري عن الفرضية

	لحسابي	ف المعياري	وافقة
نظم المعلومات الإدارية المؤسسات على رصد وتقييم الأزمات ستمر.			المبحوثين تميل نحو الموافقة بشدة
م نظم المعلومات الإدارية في وقت الأزمات عاملاً رئيسيًا في تقليل .			المبحوثين تميل نحو الموافقة بشدة
لنظم المعلومات الإدارية أن تسهم في تقليل تأثير الأزمات على مؤسسي .			المبحوثين تميل نحو الموافقة
التحليل التنبؤي في نظم المعلومات الإدارية أداة فعالة في استشراف المستقبلية .			المبحوثين تميل نحو الموافقة
معلومات الإدارية أداة فعّالة تمكن من مراقبة الوضع بشكل مستمر يات.			المبحوثين تميل نحو الموافقة بشدة
نظم المعلومات الإدارية في تقليل التأثيرات السلبية للأزمات.			المبحوثين تميل نحو الموافقة
تحسين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرة على التعامل مع الأزمات.			المبحوثين تميل نحو الموافقة بشدة

المصدر: الباحثان من نتائج البرنامج SPSS

يتضح من جدول (6) بعد قراءات الوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجة الموافقة ان اغلبية المبحوثين تميل إجاباتهم نحو الموافقة بشدة بمعنى ان كل المبحوثين موافقون بدرجة عالية على جميع ما جاء بها كإجابات معتبرة تؤكد صحة الفرضية.

جدول (7) نتائج مربع كاي لدلالة الفروق لاجابات الفرضية

	ربع كاي	لاحتمالية	
نظم المعلومات الإدارية المؤسسات على رصد وتقييم بشكل مستمر.	1		رق معنوية ذات دلالة إحصائية
م نظم المعلومات الإدارية في وقت الأزمات عاملاً ي تقليل الخسائر.	1		رق معنوية ذات دلالة إحصائية
لنظم المعلومات الإدارية أن تسهم في تقليل تأثير على الأداء المؤسسي .	2		رق معنوية ذات دلالة إحصائية
التحليل التنبؤي في نظم المعلومات الإدارية أداة فعالة في ب الأزمات المستقبلية .			فروق معنوية ذات دلالة إحصائية
لمعلومات الإدارية أداة فعّالة تمكن من مراقبة الوضع ستمر عند الازمات.	1		رق معنوية ذات دلالة إحصائية
نظم المعلومات الإدارية في تقليل التأثيرات السلبية .	2		رق معنوية ذات دلالة إحصائية
تحسين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين يسة على التعامل مع الأزمات.			رق معنوية ذات دلالة إحصائية

المصدر: الباحثان من نتائج البرنامج SPSS

نلاحظ من الجدول (7) ان قيمة مربع كاي في جميع الحالات أكبر من القيمة الاحتمالية لها والتي تساوي 0.000 في أغلب الحالات وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين اجابات المبحوثين على جميع العبارات وعليه وتأسيساً على ما تقدم يستنتج الباحث بأن الفرضية التي تنص على ان (هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وإدارة الأزمات) قد تحققت .

النتائج

1. تساعد نظم المعلومات الإدارية المؤسسات على رصد وتقييم الأزمات بشكل مستمر.
2. استخدام نظم المعلومات الإدارية في وقت الأزمات عاملاً رئيسيًا في تقليل الخسائر.
3. نظم المعلومات الإدارية أداة فعّالة تمكن من مراقبة الوضع بشكل مستمر عند الازمات.
4. يسهم تحسين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرة المؤسسة على التعامل مع الأزمات.
5. دمج نظم المعلومات الإدارية ضمن استراتيجيات مرونة الأعمال يعزز قدرة المؤسسة على الاستجابة السريعة والفعالة للأزمات

التوصيات

1. ضرورة تطوير نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات لتعزيز مرونتها وكفاءتها في التعامل مع الأزمات
2. يجب تعزيز استخدام تقنيات التحليل التنبؤي ضمن نظم المعلومات الإدارية كأداة فعالة لاستشراف الأزمات المستقبلية.
3. ضرورة تمكين الموظفين من خلال برامج تدريبية دورية على استخدام نظم المعلومات الإدارية المتقدمة.
4. يجب إنشاء قاعدة بيانات مركزية وشاملة للمعلومات التي يمكن الاستفادة منها خلال الأزمات.

المصادر والمراجع

1. ابراهيم سلطان , نظم ، المعلومات الادارية , (الاسكندرية : الدار الجامعية , 2005).
2. إسماعيل السيد، نظم المعلومات الإدارية،(القاهرة : المكتبه العصريه الحديثه ، ب ت .
3. آمنة أحمد الجاك محمد ، أثر توفر مستلزمات نظم المعلومات الإدارية في أداء وظائف إدارة الموارد البشرية في السودان ،(الخرطوم : جامعة النيلين ، رسالة دكتوراه غير منشورة ،2015م).
4. الحيالي ، أحمد مؤيد عقبة ، جودة نظام معلومات المصرفية ودورها في إدارة الأزمة (العراق ، مجلة تنمية الرافدين ، 2011م)
5. ذكي مكي إسماعيل ، نظم المعلومات الإدارية ، (الخرطوم : مطابع العملة ، ط1 ، 2008م) .
6. سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية، (عمان: دار اليازوري للنشر، 1998م).
7. سليم إبراهيم الحسنية، نظم المعلومات الإدارية، ط2 (عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع،2002م).
8. شاهد ، عبدالحكيم وزرقون (الجزائر ، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية ، 2007م)
9. فاتن عبد الجليل عواد الهروط ، أثر نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات بوزارة التربية والتعليم ، (الخرطوم : جامعة الزعيم الأزهري ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، 2015م).
10. كامل السيد غراب وآخرون ، نظم المعلومات الإدارية– مدخل إداري،(القاهرة: مكتبة الاشعاع، 1999م).
11. لكريني ، إدريس ، دور المعلومات والاتصال في إدارة الازمات الدولية (المغرب ، مجموعة الدراسات الدولية ، 2014م)
12. محمد نور برهان ، أنظمة المعلومات الإدارية ، (القاهرة : الشركة العربية المتحدة ، 2009م) .
13. هيكل ، محمد أحمد الطيب ، مهارات إدارة الأزمات والكوارث والمواقف الصعبة (القاهرة ، الهيئة المصرية للكتاب ، 2006م)